

## **ООО «ГРАНД ПЕТЕРГОФ КОРКУЛИ»**

Юр. Адрес/ Факт. Адрес: 198510, Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Гофмейстерская, д.2, литера А

ИНН 7819315768 / КПП 781901001  
ОГРН 1127847283783 / ОКПО 09588680  
ОКВЭД 55.1 Р/с 40702810090220000751  
Банк: ПАО "БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"  
К/с 30101 810 9 0000 0000790БИК 044030790

Генеральный директор: Алексенко Наталия Валерьевна  
Главный бухгалтер: Дмитриева Татьяна Владимировна  
Тел. +7(812) 334-86-90  
[hotel@grandpeterhof.ru](mailto:hotel@grandpeterhof.ru)  
[www.grandpeterhof.ru](http://www.grandpeterhof.ru)

### **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ГРАНД ПЕТЕРГОФ СПА»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Федеральным законом «О персональных данных» N 152-ФЗ от 27.07.2006 года, Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», "О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" от 18 июля 2019 г. N 927 и другими нормативными правовыми актами.

Понятия "гостиничные услуги" имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". При этом состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Предоставление гостиничных услуг осуществляется в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Свидетельство о присвоении категории гостинице «Гранд Петергоф СПА Отель» - «четыре звезды», регистрационный № 78/16/387-2019 от 15.12.2019г, действительный по 14.12.2022г., выдан аккредитованной организацией по классификации гостиниц Центром Классификации ООО «Звёзды Отелям».

Номеров «первой категории» - 35 (стандарт, улучшенный стандарт), «высшей категории» - 2 номера люкс «Александрия» и «Петергоф».

Прейскурант цен на номера и перечень услуг, входящих в цену номера, размещены на стойке регистрации и находятся в доступе 24 часа.

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Отель предназначен для временного проживания:
  - граждан Российской Федерации на срок, согласованный с Исполнителем
  - для иностранных граждан и лиц без гражданства – в пределах срока действия визы
2. Режим работы отеля – круглосуточно, круглогодично.
3. Режим работы стойки регистрации – круглосуточно.
4. В помещениях отеля ведётся видеонаблюдение (за исключением личных номеров, туалетных комнат и зон раздевалок) в целях обеспечения безопасности, а так же с целью осуществления контроля качества предоставляемых услуг.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Петергоф Коркули», предоставляющее потребителю гостиничные услуги.
2. Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.
3. Отель – имущественный комплекс (здание, территория, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.
4. Заказчик (потребитель) – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг.
5. Расчётный час – время, установленное исполнителем для заезда и выезда гостя.
6. Ключ карта – электронный ключ (выдаётся с бумажным держателем, на котором указан номер комнаты), оформляется для беспрепятственного пользования приобретёнными услугами.
7. Регистрационная карта – договор, который заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который содержит данные об исполнителе и сведения о его государственной регистрации; сведения о заказчике; сведения о предоставляемом номере; цену номера; период проживания; иные необходимые сведения.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

1. Размещение гостей производится по предварительному бронированию
2. Размещение без предварительного бронирования производится при наличии свободных мест
3. При бронировании гостю подтверждается категория номера, конкретная комната присваивается при заселении
4. Время заезда: 14.00 текущих суток по местному времени
5. Время выезда (расчётный час): 12.00 текущих суток по местному времени
6. Негарантированное оплатой бронирование отель имеет право аннулировать в случае неприбытия гостя до 18.00 текущих суток по местному времени
7. Продление проживания производится при наличии свободных мест
8. По окончании периода проживания гость обязуется освободить номер до 12.00 текущих суток по местному времени, в ином случае с гостя взимается оплата согласно прейскуранту
9. Гость имеет право на предоставление другого номера при наличии мест, а так же отказаться от гостиничных услуг при условии, что с момента заселения до момента переселения или незапланированного отъезда прошло не более часа, и гость не успел воспользоваться удобствами в номере и услугами, приобретёнными согласно прейскуранту
10. Допускается присутствие посетителей, приглашённых проживающими гостями в номер в период с 08.00 до 23.00 с возможностью приобретения услуг отеля согласно прейскуранту
11. После 23.00 приглашённым гостям следует покинуть номер или предъявить документы в службу приёма и размещения для дальнейшей регистрации и получения статуса «проживающий гость», дополнительное размещение оплачивается согласно прейскуранту, установленному Исполнителем.
12. Дети в возрасте до 12-ти лет могут находиться в СПА комплексе с 08.00 до 21.00.

## ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ

1. При размещении обязательно предъявление документа, удостоверяющего личность гражданина на территории Российской Федерации, а именно:
  - Паспорт гражданина Российской Федерации
  - Свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста

- Для несовершеннолетних детей до 14 лет – документ, удостоверяющий личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или письменное согласие законных представителей (одного из них) на сопровождающее лицо.
  - Заселение несовершеннолетних детей, достигших 14 лет, в отсутствие законного представителя осуществляется на основании письменного согласия законных представителей (одного из них).
  - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации
  - Для иностранных граждан – гражданский паспорт, виза на въезд на территории России (если не предусмотрен другой порядок въезда), миграционная карта
  - Разрешение на временное проживание или вид на жительство лица без гражданства.
2. Персональные данные гостей обрабатываются в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению. Отель собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.
  3. «Положение по обработке и защите персональных данных» находится в открытом доступе для гостей на стойке регистрации
  4. При отсутствии необходимых документов сотрудник службы приёма и размещения имеет право отказать гостю в заселении ввиду не исполнения целей договора, одной из сторон которого является Гость.

## **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

1. Оплата за услуги в Гранд Петергоф СПА Отеле осуществляется по прейскурантам, утвержденным генеральным директором ООО «Гранд Петергоф Коркули»
2. К оплате принимаются наличные, кредитные карты платежных систем Visa, Maestro, MasterCard
3. Плата за проживание производится в соответствии с расчётным часом, в случае задержки выезда гостя после 12.00 текущих суток по местному времени с гостя взимается плата в порядке, установленном Исполнителем
4. В случае задержки выезда гостя взимается плата в следующем порядке:
  - до 18.00 – плата за половину суток
  - позднее 18.00 – плата за полные сутки
5. За проживание детей в возрасте до 3 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается
6. Информация о дополнительных услугах и их стоимости предоставляется на стойке регистрации либо на месте их оказания
7. Услуги, оказываемые без дополнительной платы:
  - вызов скорой помощи, других специальных служб
  - пользование медицинской аптечкой (градусник, тонометр, средства для оказания первой медицинской помощи, исключены лекарственные препараты)
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении
  - побудка к определённому времени
  - предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды и столовых приборов
  - предоставление утюга и гладильной доски
  - иные услуги по усмотрению Исполнителя
8. Перечень оказываемых платных услуг:
  - Проживание
  - Услуга «визовой поддержки»
  - Трансфер
  - Аренда сейфовой ячейки
  - Ресторан «Михайловский», фито бар
  - Бильярд, СПА салон «Жемчужина», Разовое посещение СПА комплекса
  - Аренда полотенца, халата, тапочек

- Аренда конференц зала
- Сувенирная продукция, Украшение номера цветами
- Услуги стирки и глажки

## **ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостям и посетителям отеля оплаченные услуги
2. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях отеля и гарантировать осуществление их передачи третьим лицам только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации
3. Обеспечивать безопасность проживающих гостей используя систему видео наблюдения на территории отеля за исключением номеров и туалетных комнат
4. Обеспечивать соблюдение тишины на территории отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ
5. Своевременно реагировать на просьбы проживающих в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, других недостатков оказываемых услуг
6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам
7. Отвечать за сохранность оставленных гостями ценных вещей в сейфовых ячейках отеля
8. В случае обнаружения забытых вещей принять меры по их возврату владельцам; в случае если хозяин не найден, реализовать по истечении 3 месяцев в соответствии с установленным порядком
9. Вести миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», осуществлять обработку персональных данных, предоставленных гостями

## **ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

1. В период проживания соблюдать морально-этические нормы, в общественных местах Отеля воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал
2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля
3. Сообщить в случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.)
4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и установленный порядок
5. Соблюдать правила пожарной безопасности
6. Немедленно сообщить в службу приёма и размещения о выявлении инфекционного заболевания или подозрения на него
7. Соблюдать дресс код в ресторане на завтраке и в течение дня
8. В ночное время с 23.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям
9. Оплачивать приобретённые дополнительные услуги, закрытые на номер, своевременно, не превышая сумму долга в 10 000р.
10. Дети дошкольного и младшего школьного возраста (до 10 лет) должны иметь справку на энтеробиоз. Если разрыв между посещениями ребенка бассейна более двух месяцев справка на паразитологию должна предоставляться повторно. Срок действия такой справки - 3 месяца. См. В соответствии с п. 3.12.2 СанПиН 2.1.2.1188-03 справка лечебно-профилактического учреждения, разрешающая посещение бассейна, необходима при возникновении неблагоприятной санитарно-эпидемической ситуации в данном населенном месте (городе, районе) по заболеваниям, указанным в п.4 приложения № 1 данного документа. В этих случаях в целях предупреждения распространения инфекционных заболеваний органами, осуществляющими государственный санитарноэпидемиологический надзор, дается предписание администрации плавательных бассейнов о прекращении допуска посетителей, не прошедших медицинский осмотр с проведением соответствующих анализов. Вне зависимости от санитарно-эпидемической ситуации детям дошкольного и младшего школьного возраста в обязательном порядке требуется справка о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз: – перед

приемом в плавательную группу (секцию) бассейна, в дальнейшем не менее 1 раза в три месяца; – при разовых посещениях - перед каждым посещением, если разрыв между ними более двух месяцев. 5.2 Справка должна предъявляться администратору СПА-комплекса перед посещением бассейна

10. Соблюдать ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (с изменениями и дополнениями), осуществлять курение табака исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, которые обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение

- В случае обнаружения факта курения, в том числе электронных сигарет, в номере или местах, не предназначенных для этого, компенсировать специальную уборку помещения в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым Исполнителем
- В случае повреждения или уничтожения имущества, возместить Отелю ущерб, в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба

11. При посещении СПА комплекса дети дошкольного и младшего школьного возраста (до 10 лет) должны иметь справку на энтеробиоз. Если разрыв между посещениями ребенка бассейна более двух месяцев справка на паразитологию должна предоставляться повторно. Срок действия такой справки - 3 месяца. См. В соответствии с п. 3.12.2 СанПиН 2.1.2.1188-03 справка лечебно-профилактического учреждения, разрешающая посещение бассейна, необходима при возникновении неблагоприятной санитарно-эпидемической ситуации в данном населенном месте (городе, районе) по заболеваниям, указанным в п.4 приложения № 1 данного документа. В этих случаях в целях предупреждения распространения инфекционных заболеваний органами, осуществляющими государственный санитарно-эпидемиологический надзор, дается предписание администрации плавательных бассейнов о прекращении допуска посетителей, не прошедших медицинский осмотр с проведением соответствующих анализов. Вне зависимости от санитарно-эпидемической ситуации детям дошкольного и младшего школьного возраста в обязательном порядке требуется справка о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз: – перед приемом в плавательную группу (секцию) бассейна, в дальнейшем не менее 1 раза в три месяца; – при разовых посещениях - перед каждым посещением, если разрыв между ними более двух месяцев.

Справка должна предъявляться администратору СПА-комплекса перед посещением бассейна

## **В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

1. Находиться и отдыхать на территории отеля с домашними животными
2. Курить, в том числе электронные сигареты, в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах
3. Посещать бассейн и сауны в нетрезвом состоянии
4. Проносить и употреблять в ресторане спиртные напитки и продукты питания, приобретенные не в отеле (за исключением детского питания)
5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории СПА комплекса
6. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Отеля.
7. Под оружием следует понимать средства, указанные в ФЗ РФ от 13.12.1996г. №150-ФЗ «Об оружии»
8. Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи
9. Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере, в том числе микроволновыми печами, кипятильниками, электрообогревателями и чайниками, не установленными в номере
10. Переставлять, выносить мебель из номера
11. Оставлять номер открытым, покидая его в период проживания
12. Передавать ключ от номера посторонним лицам
13. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, игровой комнаты, детских площадок
14. Оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних пожарных проездах

## **ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ**

1. Администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям Отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц
2. В случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности гостями и посетителями, в том числе, администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов
3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля
4. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей, за исключением оставленных ценных вещей в арендованных сейфовых ячейках
5. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
6. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Отеля берет на ответственное хранение
7. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность транспортного средства, оставленного на территории отеля
8. Администрация Отеля не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), за проведение профилактических работ на телевидении
9. Администрация Отеля не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.

## **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта в разумные сроки
2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу приёма и размещения. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий
3. Администрация отеля не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя
4. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомочного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ
5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения отеля и выдается администратором по требованию.